

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA PEMBUATAN
KARTU KELUARGA (KK) DI KANTOR CAMAT SUNGAI
APIT KABUPATEN SIAK**

SKRIPSI

OLEH

JEFRIANTO

NIM : 10675005111



**PROGRAM S.1
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2013**

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) DI KANTOR CAMAT SUNGAI APIT KABUPATEN SIAK SRI INDRA PURA

JEFRIANTO

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Sungai Apit, tepatnya pada bagian pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada tahun 2013. Jumlah populasi pada penelitian ini 599 orang, yang dijadikan sampel 60 orang. Sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner/angket. Sedangkan jenis dan sumber data adalah data primer dan sekunder, penelitian ini menggunakan metode deskriptif, dengan pertimbangan penelitian dilaksanakan menggunakan sampel yang digunakan sebagai sumber data primer dan sekunder. Dari hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kondisi pelayanan publik pada pembuatan kartu keluarga (KK) terdapat tiga indikator, dilihat dari kesederhanaan 26,67% masyarakat yang menyatakan setuju, kemudian 60,00% masyarakat yang menyatakan kurang setuju, dan 13,33% masyarakat yang menyatakan tidak setuju. Dilihat dari indikator akurasi, masyarakat yang menyatakan setuju 16,67%, kemudian masyarakat yang menyatakan kurang setuju 73,33%, dan 10,00% masyarakat yang menyatakan tidak setuju. Dan yang terakhir, dilihat dari indikator transparansi, masyarakat yang menyatakan setuju 8,33%, kemudian masyarakat yang menyatakan kurang setuju 68,33%, dan masyarakat yang menyatakan tidak setuju 23,33%. Untuk penjelasan hasil dari rekapitulasi penelitian ini, dapat dilihat dari tabulasi rekapitulasi analisis pelayanan publik pada pembuatan kartu keluarga (KK) Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak Sri Indra Pura.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang mana berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang penulis beri judul **“Analisis Pelayanan Publik pada Pembuatan KK di Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak Sri Indra Pura”**.

Shalawat dan salam tidak lupa pula penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan bagi umat Islam. Semoga shalawat dan salam selalu tercurahkan pada Rasulullah SAW dan para sahabatnya, dan kita tergolong kepada orang-orang yang ahli surga, amiin.

Pembuatan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selanjutnya, dalam kesempatan ini, penulis tidak lupa pula untuk menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, dorongan, dan semangat serta bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. Keluarga tercinta, Ayahanda Sengkono (Alm), Ibunda Zainab, beserta saudara-saudara kandung saya.
2. Bapak Afrizal, S.Sos, M.Si. sebagai Ketua Jurusan Administrasi Negara yang selalu memberikan motivasi dan meluangkan waktu demi kesuksesan mahasiswanya.

3. Bapak Rusdi, S.Sos. sebagai Sekretaris Jurusan Administrasi Negara yang selalu memberi motivasi dan meluangkan waktu demi kesuksesan mahasiswa.
4. Bapak Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si. sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis serta seluruh staf pegawai yang ada pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu
6. Untuk teman-temanku satu lokal.

Demikianlah, semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 2013
Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....	i
----------------------------	----------

DAFTAR ISI.....	ii
------------------------	-----------

DAFTAR TABEL.....	v
--------------------------	----------

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan.....	10

BAB II TELAAH PUSTAKA

A. Pengertian Pelayanan.....	12
B. Pengertian Kecamatan.....	24
C. Camat.....	25
D. Organisasi Publik.....	26
E. Konsep Operasional.....	28
F. Teknik Pengukuran.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	33
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
C. Jenis dan Sumber Data.....	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36

BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

A. Karakteristik Wilayah.....	37
B. Keadaan Demografis.....	37
C. Karakteristik Kelembagaan.....	39
D. Sub Bagian Keuangan.....	45
E. Sub Bagian Umum.....	47
F. Tata Kerja Pemerintahan.....	49
G. Keadaan Sarana Prasarana.....	55

BAB V HASIL PENELITIAN

A. Identitas Responden.....	57
B. Pelaksanaan Pelayanan Publik.....	59

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1: jumlah penduduk yang mengurus KK menurut laporan percetakan Kec. Sungai Apit.....	38
Tabel IV.2: Sarana dan prasarana kerja kantor camat sungai apit.....	55
Tabel V.1: Responden berdasarkan tingkat umur.....	57
Tabel V.2: Responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	58
Tabel V.3: Responden berdasarkan jenis kelamin.....	59
Tabel V.4: Tanggapan responden tentang pelaksanaan pembuatan KK.....	60
Tabel V.5: Tanggapan responden tentang prosedur dan pembuatan KK.....	61
Tabel V.6: Tanggapan responden tentang pelayanan pembuatan KK.....	62
Tabel V.7: Tanggapan responden tentang pelaksanaan pelayanan publik.....	63
Tabel V.8: Tanggapan responden tentang pelayanan publik.....	64
Tabel V.9: Tanggapan responden tentang peraturan.....	65
Tabel V.10: Tanggapan responden tentang pelaksanaan.....	66
Tabel V.11: Tanggapan responden dalam pelaksanaan publik.....	68
Tabel V.12: Tanggapan responden tentang pelayanan publik pada pembuatan KK.....	69
Tabel V.13: Rekapitulasi.....	70

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia memiliki daerah yang sedang giat melakukan pembangunan yang dilaksanakan mulai dari pusat sampai ke daerah. Pembangunan di Indonesia saat ini tidak hanya diarahkan kepada tercapainya hasil fisik dan kesejahteraan materil, akan tetapi mencakup segala bidang yang lazimnya disebut pembangunan nasional. Pembangunan nasional hanya akan berhasil dengan baik apabila diimbangi administrasi pemerintahan yang berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif) dalam melaksanakan yang bersifat pembangunan.

Dalam rangka pencapaian pembangunan nasional perlu adanya pembangunan sumber daya manusia terlebih dahulu, artinya pembangunan yang dilaksanakan lebih kepada faktor manusianya, sebab yang menjadi dasar utama dalam pencapaian tujuan adalah kualitas dari orang yang menjadi pelaksana program yang menjadi keputusan bersama.

Karena salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat. Oleh karena itu pemerintah membantu sistem administrasi dan birokrasi dari pemerintahan tingkat yang tinggi sampai ke tingkat pemerintahan terendah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi masyarakat dalam fungsinya sebagai pelayanan masyarakat/*public service*. Demikian pentingnya arti pelayanan

tersebut selayaknyalah masalah pelayanan ini mendapat perhatian besar dalam setiap kegiatan organisasi.

Keterkaitan pelayanan publik dengan birokrasi bisa kita temukan dalam program pembangunan daerah, sebagaimana yang tercantum di dalam fungsi pelayanan umum yang masih menjadi permasalahan. Hal ini ditunjukkan oleh masih terbatasnya ketersediaan aparatur pemerintah daerah, baik dari segi jumlah, dan lebih-lebih dari segi profesionalisme, sehingga menyebabkan tingkat pelayanan publik tidak optimal, yang ditandai dengan lambatnya kinerja pelayanan dan tidak adanya kepastian waktu.

Pentingnya birokrasi ini menurut Robert Presthus diungkapkan dalam peranannya sebagai 'delegated legislation', 'initiating policy' dan 'internal drive for power, security and loyalty'. Dalam membahas birokrasi ada tiga pertanyaan pokok yang harus diperhatikan, (1) bagaimana para birokrat dipilih, (2) apakah peranan birokrat dalam pembuatan keputusan, dan (3) bagaimana para birokrat diperintah. dalam kenyataan birokrat merupakan bagian dari para pembuat keputusan. Pentingnya peranan birokrasi amat menonjol dalam negara-negara sedang berkembang di mana mereka semuanya telah memberikan prioritas kegiatannya pada penyelenggaraan pembangunan nasional di negara-negara ini.

Adapun saat ini, fenomena birokrasi di Indonesia masih sangat buruk, seperti yang sudah-sudah, yang terjadi dalam birokrasi adalah kurang baiknya mutu pelayanan (pelayanan yang berbelit-belit dan membosankan kepada

masyarakat), belum efisien dalam pelayanan, belum berorientasi terhadap masyarakat.

Perubahan yang sangat fundamental di kalangan anggota masyarakat yang perlu direspon oleh aparatur pemerintah yakni meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-hak berbangsa dan bernegara. Hal ini telah membawa perubahan persepsi masyarakat terhadap arti penting pelayanan. Masyarakat menganggap bahwa pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat dan pelaksanaan dan fungsi pelayanan dari aparatur pemerintah merupakan kewajiban aparatur.

Untuk dapat mewujudkan semua itu maka perlu disikapi oleh pelaksana pemerintah untuk dapat menciptakan pemerintahan yang baik dan berwibawa yang efisien, efektif dan produktif, dalam melaksanakan roda pemerintahan dan pembangunan serta meningkatkan kinerja dari aparatur pelaksana pemerintahan itu sendiri. Pemerintahan dapat berjalan dengan baik tidak terlepas dari peranan aparatur dalam melaksanakan pelayanannya kepada masyarakat.

Oleh karena itu salah satu unsur terpenting adalah pembinaan aparatur pemerintah antara lain pembinaan Pegawai Negeri Sipil haruslah lebih ditingkatkan dan lebih disempurnakan seperti yang tercantum dalam TAP MPR No. IV Tahun 1999 bahwa “Pemerintahan diarahkan untuk meningkatkan kualitas aparatur pemerintah dengan memperbaiki kesejahteraan dan keprofesionalitas serta melakukan sistem karir berdasarkan

pretrasi denan prinsip memberi penghargaan dan sangsi agar mampu menggerakkan dan memperlancar pelaksanaan pembangunan.

Dari uraian di atas jelaslah bahwa aparatur pemerintah sangatlah menentukan jalannya pelaksanaan pembangunan dalam berbagai bidang. Oleh karena itu di dalam suatu pemerintahan diperlukan adanya aparatur yang mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas yang diembankan kepadanya sehingga dapat menciptakan pelayanan yang baik.

Pembangunan aparatur pemerintah ini diarahkan pada makin terwujudnya Administrasi Negara yang mampu menjamin kelancaran dan keterpaduan tugas, fungsi penyelenggaraan pemerintahan dan sistem Administrasi Negera yang handal, professional, efisien, dan efektif. Pelaksanaan dan langkah pendayagunaan Administrasi perlu terus dilanjutkan, ditingkatkan pada penataan organisasi, penyempurnaan ketatalaksanaan, pemantapan sistem informasi, perbaikan sarana dan prasarana serta pemingkatan sumber daya manusia dan kesejahteraannya.

Adapun bentuk dari pembinaan tersebut dapat dilakukan melalui pendidikan dan latihan kepada aparatur sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing. Dengan adanya sistem pembinaan ini diharapkan dapat menghasilkan mutu yang baik dari aparatur itu sendiri dengan meningkatnya kemampuan secara profesional dalam memberikan pelayanan yang lebih optimal dan berkualitas kepada masyarakat sehingga terciptanya pemerintahan yang efektif yang berdaya guna.

Pengetahuan dan keterampilan dari para pelaksana akan mempunyai dampak yang sangat besar terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Organisasi yang dimaksud pada makna di atas adalah pemerintahan daerah/kecamatan dan dalam hal ini yaitu Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak. Sementara yang disebut anggota di sini adalah masyarakat yang ada di daerah kecamatan tersebut. Paradigma pemerintahan daerah yang dikembangkan menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang tertumpu pada nilai demokratisasi, pemberdayaan dan pelayanan. Hal ini berarti dalam pengambilan keputusan untuk mengembangkan seluruh potensi yang dimiliki daerah dalam mendukung kualitas pelayanan publik untuk diberikan kepada masyarakat sebagai anggota dari organisasi pemerintahan daerah.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai camat dan sebagai perangkat daerah yang mengelola wilayah kecamatan tidak bisa bekerja sendiri, oleh karena itu camat dibantu oleh stafnya (perangkat kecamatan) yang dalam hal ini bertanggung jawab kepada camat.

Tiap-tiap unsur melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan tugas dan urusan masing-masing, karena itu berhasil atau tidaknya suatu tugas camat akan dipengaruhi oleh kemampuan pada masing-masing aparatur unsur dalam menjalankan fungsinya sehingga pelayanan yang diberikan oleh undur-undur kantor camat sungai Apit Kabupaten Siak terhadap masyarakat mencapai sasaran yang diharapkan.

Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu adanya pendayagunaan aparatur pemerintah kecamatan dengan tujuan meningkatkan kecakapan dan kelancaran tugas pemerintahan yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Langkah-langkah pendayagunaan ini di antaranya melalui pembinaan pelayanan masyarakat yang meliputi pembinaan dari aparatur itu sendiri juga sistem kerja dari organisasi tersebut.

Sebagaimana yang penulis dapatkan dari kantor camat Sungai Apit, ada beberapa ketersediaan fasilitas di kantor camat, seperti fasilitas komputer, mesin tik, meja kerja, kursi, ruang kerja, buku petunjuk pelayanan, lemari arsip, papan pengumuman, ruang tunggu, kendaraan dinas roda dua, dan kendaraan dinas roda empat.

Kemudian, data lain yang penulis peroleh adalah mengenai tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan dimulai dari SLTP yang berjumlah dua orang, SLTA/ sederajat yang berjumlah tujuhbelas orang, Diploma satu (D1) yang berjumlah satu orang, Strata satu (S1) yang berjumlah enam orang, dan Strata dua (S2) yang berjumlah satu orang. Untuk jumlah penduduk yang masih dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK) berjumlah 599 orang. Sedangkan struktur wilayah, penulis memperoleh data bahwa Kecamatan Sungai Apit memiliki luas wilayah $386,14 \text{ km}^2$, dengan batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Meranti
- Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Bunga Raya
- Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Saba Auh
- Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Pusako

Di kantor camat Sungai Apit, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dirasakan masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam pelaksanaannya. Hal ini didasari oleh berbagai fenomena yang ditemui di wilayah Kecamatan Sungai Apit pada tanggal 16 Juli 2011, yang meliputi:

1. Dirasakan pelayanan yang diberikan pegawai masih belum tepat waktu seperti dalam pembuatan KK (Kartu Keluarga), tempo atau waktu penyelesaiannya satu bulan tidak terselesaikan olehnya bahkan masih mengulur-ulur waktu 2-3 bulan.
2. Kemampuan pegawai untuk melaksanakan pelayanan masih diragukan atau informasi yang disampaikan oleh pegawai tidak akurat, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi warga atau masyarakat.
3. Adanya keluhan bagi masyarakat terhadap sikap aparat dalam memberikan pelayanan seperti tidak ramah dalam menanggapi atau menyikapi warga atau masyarakat yang bersangkutan.

Bertitik tolak dari gejala-gejala di atas mengenai pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Sungai Apit, masih ada kendala dalam pelaksanaannya oleh aparatur pemerintah di kantor camat ini. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk membuat dan menyusun penelitian dengan judul **“Analisis Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu**

Keluarga (KK) pada Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak Sri Indra Pura”.

B. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Ada beberapa masalah yang muncul dalam pembuatan KK di Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak Sri Indra Pura. Secara teori, Kantor camat sepatutnya memiliki pelayanan yang baik, agar masyarakat yang dilayani merasa puas sesuai dengan aturan pokok dan tata cara pelaksanaannya. Namun, berdasarkan fenomena di atas, masih terdapatnya permasalahan di kantor camat Sungai Apit Kabupaten Siak. Agar lebih jelasnya, penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah pelayanan pada pembuatan KK di kantor camat Sungai Apit Kabupaten Siak?
- b. Bagaimanakah kemampuan pelaksanaan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas dan fungsinya?
- c. Bagaimanakah keluhan masyarakat terhadap sikap aparat dalam menanggapi masyarakat yang bersangkutan?
- d. Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada kantor camat?

2. Batasan Masalah

Oleh karena banyaknya masalah yang ada, penulis membatasi masalah ini dengan “Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK).”

3. Perumusan Masalah

Dari batasan masalah di atas maka yang menjadi pokok permasalahannya adalah: **“Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak”**.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan KK di kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak.

D. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai sumbangan pikiran bagi ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi negara dan juga pemerintahan kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak Sri Indra Pura.
- b. Sebagai bahan masukan dan perbandingan bagi peneliti lainnya yang berminat membahas masalah ini lebih lanjut tentang permasalahan yang sama di masa yang akan datang.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Bab ini merupakan bab pendahuluan di mana dikemukakan hal-hal mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Telaah Pustaka

Pada bab ini penulis mengumumkan berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian ini, definisi konsep, definisi operasional, teknik pengukuran dan hipotesis.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini diuraikan mengenai metodologi penelitian berupa tipe penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisa data.

BAB IV : Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pada bab ini diuraikan mengenai gambaran umum daerah penelitian, karakteristik wilayah, keadaan demografi, jumlah penduduk dan tugas-tugasnya.

BAB V : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini diuraikan hasil-hasil penelitian dan pokok pembahasannya.

BAB VI : Penutup

Kesimpulan dan saran-saran

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Pengertian Pelayanan

1. Pelayanan Publik

Adapun pengertian dari pelayanan publik menurut Hayani (2012) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Moenir (1992:26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya maka perlu adanya faktor-faktor pendukung pelayanan yang memadai. **Menurut Moenir (1992:82)** terdapat beberapa faktor pendukung pelayanan yang penting yaitu:

- a. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran di sini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan berikutnya.
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang.
- c. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hierarki pertanggung jawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya.
- d. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi
- e. Faktor kemampuan dan keterampilan kerja ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan khusus pegawai
- f. Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga terdediaanya fasilitas pelayanan yang meliuti gedung dengan segala kegiatannya, fasilitas komunikasi dan fasilitas lainnya.

Keenam faktor pendukung pelayanan tersebut masing-masing mempunyai peranan yang berbeda tapi saling berpengaruh satu sama lainnya dan akan terwujud pelayanan yang baik. Dari beberapa konsep pelayanan yang telah dikemukakan tadi jelaslah bahwa tinggi rendahnya minat seseorang untuk memanfaatkan suatu jasa sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh pelaksanaan pelayanan tersebut.

Menurut **Moenir (1992:41)**, sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila adanya hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahuka sehigga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Sedangkan The Liang Gie mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan-kegiatan dari organisasi publik untuk mengamalkan dan mengabdika diri kepada masyarakat.

Menurut Zeithaml yang dikutip oleh (Achmad 2000:34) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:

- a. Reliability (Ketepatan dalam pembelajaran pelayanan)

Dimensi ini mengacu pada aspek waktu yangdigunakan untuk mengatur ketepatan proses penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang telah

ditentukan. Maksudnya yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan dapat dipercayai. Hal ini berarti kinerja aparatur kecamatan sungai Apit harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berkaitan dengan ketepatan waktu dan tertib dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat dan tanpa memandang dari status masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

b. Responsiveness (Ketertiban.ketanggapan dalam pemberian pelayanan)

Faktor ini terlihat dari kebijakan yang dimaksudkan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat. Hal ini sangat berkaitan dengan kemampuan dan profesionalisme aparatur kecamatan sungai apit untuk lebih mengutamakan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat

c. Assurance (jaminan/kepastian)

Pengetahuan dan keramahan aparat merupakan kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjami kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.

Aparatur kecamatan Sungai Apit harus mampu memberikan jaminan atas pelayanan yang memuaskan, mencakup kemampuan dan menguasai peraturan dan terampil, kesopanan serta sifat staff yang dapat dipercaya, bebas dari resiko atau keraguan-keraguan.

d. Emphaty (empati)

Dimensi ini meliputi komunikasi dan sikap serta motivasi aparatur dalam memberikan pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa organisasi memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat. Ini berarti bahwa kecamatan Sungai Apit perlu memberikan kemudahan melakukan hubungan komunikasi dalam pemberian penjelasan yang baik dan informasi serta pemahaman atas kebutuhan para anggota masyarakat.

e. Tangibles (bukti langsung/tampilan fisik pemberian pelayanan)

Dimensi ini mengacu kepada informasi petugas, keadaan sarana dan prasarana serta output yang dihasilkan fakto yang mencakup antara lain fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi. Ini berarti bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik kecamatan sungai apit harus dapat diandalkan karena dianggap sebagai bukti nyata dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selanjutnya yang dimaksud dengan pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan, kebutuhan seseorang/sekelompok. Artinya yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi (sekelompok organisasi) atau pelayanan dapat pula diartikan sebagai suatu cara atau teknik memenuhi, menanggapi kepentingan kebutuhan dan keluhan orang lain. **(J.R.G Sianipar 1999:5)**

Jadi dalam pengertian bahwa pelayanan tersebut terkadang suatu kondisi bahwa kecerampilan memiliki suatu keterampilan, keahlian bidang tertentu. Berdasarkan keterampilan dan keahlian tersebut pihak aparat yang melayani mempunyai posisi atau nilai lebih dalam kecakapan tertentu sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan, kebutuhan individu atau organisasi dan pelayanan yang dibutuhkan adalah pelayanan yang berkualitas yang mana karakteristik jasa pelayanan yang berkualitas dan dapat dikatakan produktif tidak terlepas dari kepastian waktu pelayanan, tanggung jawab serta kemudahan mendapatkan pelayanan dan didukung oleh kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

Sedangkan menurut **Poerwadarmita (1995:573)** pelayanan adalah perbuatan atau cara melayani seseorang secara tepat dan memuaskan. Dalam proses kegiatan pelayanan juga tidak lepas dari proses administrasi. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh **Sugiyoni (2005:35)** bahwa administrasi Negara sebagai suatu sarana untuk melayani masyarakat, oleh karena itu aparatur pemerintah sebagai pelaksana dari administrasi Negara haruslah memberikan pelayanan masyarakat.

Oleh karena itu sebagai abdi masyarakat, aparatur pemerintah harus mempunyai kemampuan, dan kemampuan aparatur tersebut pada dasarnya dipengaruhi oleh pengetahuan dan keterampilan yang di latar belakang oleh pendidikan formal, pengalaman, diklat, sikap dan keterampilan.

F.X. Soejadi (1996:3) mengatakan bahwa dari segi apapun untuk mencapai suatu keberhasilan dalam pelaksanaan tujuan organisasi tidak akan berhasil dengan sempurna tanpa adanya penyempurnaan pelayanan.

Pada prinsipnya pelayanan publik merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan, bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, memelihara, mengatur serta menyusun dari aktivitas yang ada dan sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang ada dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasi.

Organisasi merupakan suatu wadah dimana kegiatan administrasi dilaksanakan atau dapat diartikan sebagai proses dimana terjadi interaksi antara orang-orang yang menjadi anggota organisasi yang bersangkutan.

Menurut S.P Siagian organisasi adalah keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas dan tanggung jawab serta wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Sedangkan pengertian administrasi menurut S.P Siagian (1990:13) adalah keseluruhan proses kerja sama dua orang manusia atau lebih dan didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pelayanan umum menurut Sadu Wasistiono (2003:43) adalah pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat tanpa pembayaran guna memenuhi

kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian yang dapat memberikan pelayanan umum kepada masyarakat luas bukannya instansi pemerintah melainkan juga pihak swasta. Perbedaan pelayanan umum yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial dan politik yang menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara, sedangkan pelayanan umum oleh pihak swasta bermotif ekonomi mencari keuntungan.

Dalam pelaksanaan tugas pelayanan untuk mendapatkan hasil yang diharapkan tentunya dengan orang yang dilayanain atau bertemunya harapan yang dimiliki pihak yang harus dilayani dengan kenyataan yang dihadapi. Kenyataan tersebut bermula dari kesan-kesan yang didapat sebelum diberikan.

Dalam hal ini pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang berkualitas sehingga memuaskan masyarakat.

2. Pelayanan Prima

Menurut Sutopo, dan Adi Suryanto, (2003: 10) mengatakan pelayanan prima merupakan terjemahan dari *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

Tentunya agar keprimaan suatu pelayanan dapat diukur, bagi instansi pemberi pelayanan yang belum memiliki standar pelayanan, maka perlu membuat standar pelayanan prima sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Menurut **Boediono (2003: 60)** pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Menurut **Boediono (2003: 63)** pelayanan prima berarti pelayanan yang bermutu. Oleh karena itu hakikat pelayanan prima yang bermutu adalah:

- Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum
- Mendorong upaya mengefektifkan tatalaksana pelaksanaan, sehingga berhasil guna (efisien dan efektif)
- Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Sesuai dengan pengertian dan hakikat pelayanan umum yang prima **Boediono (2003:36)** menurutnya pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat:

- a. Cepat adalah kemampuan aparatur untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan serta memuaskan
- b. Tepat adalah produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah

- c. Terbuka adalah adanya keterbukaan informasi bagi masyarakat dalam berurusan baik tatacara, prosedur, biaya atau pun waktu penyelesaiannya.

Pelayanan jasa publik yang prima adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dibertanggung jawabkan (Boediono 2003: 67) selanjutnya Boediono mengatakan bahwa pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan publik yang:

- a. Memiliki tingkat keterjangkauan yang tinggi
- b. Memiliki ketepatan yang tinggi
- c. Memiliki jaminan kesopanan sesuai dengan nilai yang berlaku
- d. Memiliki kenyamanan pada pelanggan
- e. Menunjukkan kemampuan profesional yang handal
- f. Memiliki kredibilitas kepada pelanggan
- g. Memiliki garansi yang tinggi
- h. Tingkat efisiensi yang tinggi
- i. Fleksibilitas yang dapat dibertanggung jawabkan
- j. Tingkat keamanan yang tinggi
- k. Memberikan keamanan yang diperlukan
- l. Kemampuan merespon secara cepat dan tepat

Sebagai implementasi di lapangan, pemerintah juga telah menetapkan Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 yang menyebutkan sepuluh dimensi pengukuran dan juga memuat metode penelitian cara kerja pegawai yang baik, kesepuluh dimensi itu antara lain:

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
- c. Kepastian waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggung jawab
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
- h. Kemudahan akses
- i. Kedisiplinan

Selanjutnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus menghasilkan pelayanan dan prosedur yang sama terhadap pelanggan (publik) prosedur yang sama menurut **Macualay** dan **Cook** yang dikutip oleh **(Wasistiono 2003: 51)** adalah memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Prosedur menurut pelanggan dirasa masuk akal dan membantu mencapai tujuan
- b. Kata-kata yang digunakan tidak membingungkan dan aneh
- c. Penilaian pelanggan setelah berurusan dengan aparatur positif. Karena memiliki sifat sopan, ramah dan mau membantu kesulitan.

Dari beberapa teori di atas maka penulis berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan bagi pelanggan. Prinsip pelayanan bahwa semua pelanggan adalah “**Raja**” tanpa membedakan suku, bangsa, agama, ataupun ras dan sejenisnya.

3. Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun pengertian baku menurut **Goetsch dan Davis (1994)** merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

4. Pandangan Islam tentang Pelayanan Publik

Dalam Al-Quran dijelaskan bahwa bagi seseorang yang bertanggung jawab atau memimpin suatu organisasi untuk kepentingan orang banyak hendaknya dia berbuat baik dan adil dalam memberikan pelayanan, karena setiap pemimpin nanti akan dimintai pertanggung jawabannya di akhirat.

Oleh karena itu perlu diketahui bahwa keadilan itu terkadang dari pemimpin kepada rakyatnya dan rakyat kepada sesamanya. Oleh karena itu sebagai pelayanan publik yang baik harus benar-benar melaksanakan keadilan itu agar selamat dari siksaan yang pedik dari dunia akhirat.

B. Pengertian Kecamatan

Penyelenggaraan pemerintah daerah adalah pemerintah daerah dan DPRD. Pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan menggunakan azas desentralisasi dan tugas pembantuan. Dalam penyelenggaraan pemerintah, pemerintah daerah berpedoman pada azas umum penyelenggaraan negara, yang di dalam hukum administrasi negara dikenal dengan “azas-azas umum pemerintahan yang layak”. Pada pasal 20

UU No. 32 Tahun 2004 bahwa azas umum penyelenggaraan negara yang dijadikan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Azas kepastian hukum
2. Azas tertib penyelenggaraan negara
3. Azas kepentingan hukum azas keterbukaan
4. Azas keterbukaan
5. Azas proporsionalitas
6. Azas profesionalitas
7. Azas akuntabilitas
8. Azas efisiensi
9. Azas efektivitas

PP No. 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan yaitu:

1. Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang mempunyai wilayah kerja tertentu, dipimpin oleh camat yang berada di bawah dan tanggung jawab kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah kabupaten/kota.
2. Camat diangkat oleh bupati/walikota atas usul sekretaris daerah kabupaten/kota dari pegawai negeri sipil yang memenuhi syarat sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh menteri dalam negeri
3. Camat menerima pelimpahan sebagai kewenangan pemerintah dan bupati/walikota

4. Pembentukan kecamatan ditetapkan dengan peraturan daerah
5. Pedoman mengenai mendapatkan persetujuan dari menteri dalam negeri setelah mendapat persetujuan menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara.

Selanjutnya dari adanya organisasi kecamatan ini maka diharapkan pelaksanaan tugas yang telah dilimpahkan oleh bupati/walikota dapat berjalan dengan efisien, sehingga efisiensi kerja dalam pelayanan terhadap masyarakat menjadi baik pula.

C. Camat

Tugas pokok dari camat menurut Perda adalah membantu kepala daerah/bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan.

Sedangkan fungsi dari camat menurut Perda adalah sebagai berikut:

1. Camat mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan sebagian urusan otonomi daerah yang dilimpahkan oleh bupati.
2. Pelimpahan urusan otonomi daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam peraturan bupati.
3. Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi:
 - a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
 - b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum

- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan atau kelurahan
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

D. Organisasi Publik

Organisasi publik memang berbeda dengan organisasi bisnis karena organisasi publik memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Organisasi publik tidak sepenuhnya otonomi tetapi dikuasai faktor-faktor eksternal
2. Organisasi publik secara resmi diadakan untuk pelayanan masyarakat
3. Organisasi publik tidak dimaksudkan untuk berkembang menjadi besar sehingga merugikan organisasi publik lain
4. Kesehatan organisasi publik diukur melalui:
 - Kontribusinya terhadap tujuan publik
 - Kemampuan mencapai hasil maksimum dengan sumber daya yang tersedia

5. Kualitas pelayanan yang buruk akan memberikan pengaruh politik yang negatif/merugikan. (**Azhar Kasim 1993:20**)

Mengingat hal yang demikian maka perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan dengan dinamika dan perkembangan kehidupan sosial masyarakat. Kebutuhan dan tuntutan masyarakat atau dunia usaha terhadap peningkatan kualitas pelayanan telah menunjukkan kondisi yang semakin penting untuk ditanggapi oleh birokrasi menghadapi perubahan tersebut, aparatur pemerintah harus benar-benar memiliki kemampuan profesional serta memiliki disiplin tinggi dalam menghadapi berbagai tantangan ke arah peningkatan kualitas pelayanan. Implikasinya, dalam memasuki era “perubahan” semua fungsi dan tugas pemerintah “public service” dapat terlaksana secara lebih optimal khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak terkecuali pada aparatur-aparatur pemerintah kecamatan Sungai Apit.

E. Konsep Operasional

Untuk memudahkan menganalisa dan menghindari kesalahpahaman dalam penggunaan konsep-konsep serta menghilangkan salah pengertian dari istilah-istilah yang dipergunakan dalam penelitian ini maka penulis memperjelas tentang konsep yang akan dioperasionalkan di lapangan sebagaimana yang penulis maksudkan, sesuai dengan permasalahan-permasalahan yang diteliti, untuk lebih jelasnya dapat dilihat konsep operasional sebagai berikut:

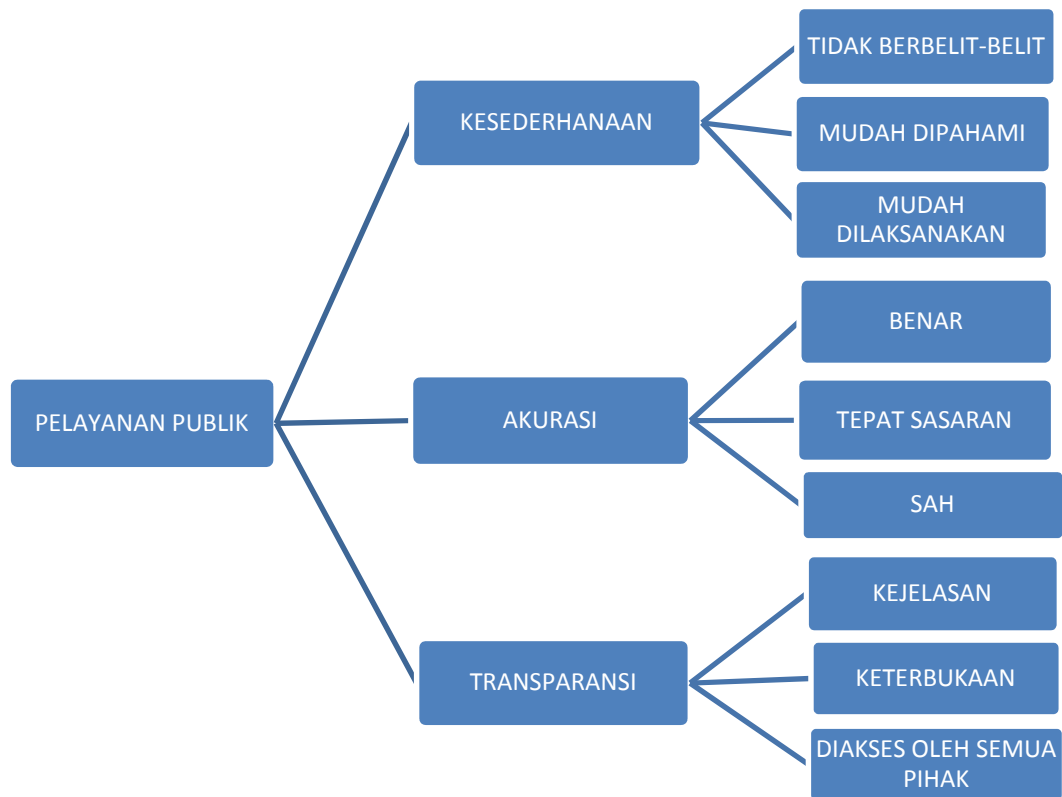
1. Aparatur pemerintah kecamatan yang penulis maksudkan adalah pejabat yang melaksanakan roda pemerintahan dalam lingkup Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak yang disebut juga pegawai kecamatan, yang terdiri dari camat, sekretaris camat dan kepala-kepala urusan lainnya berserta staf.
2. Masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kumpulan orang dalam jumlah tertentu yang sedang berurusan dalam pembuatan Kartu Keluarga di kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak Sri Indra Pura, yang mempunyai cita-cita dan tujuan yang sama dalam memperoleh pelayanan.
3. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang senantiasa mengikuti prosedur, tata cara dan persyaratan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan sehingga memuaskan masyarakat.

Adapun indikator pelayanan adalah seperti yang diungkapkan oleh Boediono serta Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003, namun hanya 3 (tiga) indikator saja yang dijadikan sebagai alat ukur menilai variabel dari indikatornya adalah: kesederhanaan, akurasi (tepat), transparansi (keterbukaan). Adapun teknik pengukuran dapat dilihat pada uraian di bawah ini.

Sebagai alat ukur dalam penelitian ini, penulis menetapkan indikator pelayanan dalam penelitian tersebut yaitu:

- a. Kesederhanaan yaitu pelayanan yang diberikan aparatur Kecamatan Sungai Apit yang mudah dimengerti atau mudah dipahami oleh masyarakat di kecamatan Sungai Apit yang bersangkutan.
- b. Akurasi, yaitu pelayanan yang diberikan harus tepat sasaran dalam berbagai urusan, terutama dalam pembuatan KK.
- c. Transparansi, yaitu seluruh tata cara yang berkaitan dengan pelayanan harus diketahui oleh masyarakat yang bersangkutan.

Adapun sub-sub bagian dari indikator di atas adalah:



F. Teknik Pengukuran

Dalam pengukuran ini ada satu variabel yang akan diukur, yaitu pelayanan publik dalam pembuatan KK yang terdiri dari tiga indikator, yaitu:

1. Kesederhanaan yang dimaksudkan di sini adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, maksudnya cara penyampaian yang akurat dan tepat sasaran, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Pengukurannya adalah:

Baik : apabila pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat mudah dipahami sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Cukup Baik : apabila pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat mudah dipahami, tapi masih ditemukan rasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kuran baik : apabila pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat sulit dipahami sehingga banyak masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Tepat (akurasi) yang dimaksudkan di sini adalah produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah. Pengukurannya adalah:

Baik : apabila pelayanan yang diberikan tepat sasaran sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat, dapat diterima oleh publik dan tidak ada keluhan atau komplain dari masyarakat atas hasil kerja pegawai.

Cukup Baik : apabila pelayanan yang diberikan tepat sasaran sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat, dapat diterima oleh publik tetapi masih ditemukan keluhan atau komplain dari masyarakat atas hasil kerja pegawai.

Kurang baik : apabila pelayanan yang diberikan tidak tepat pada sasaran, tidak dapat diterima oleh publik dan banyak terjadi komplain dari masyarakat atas hasil kerja pegawai.

3. Keterbukaan, adalah adanya keterbukaan informasi bagi masyarakat dalam berurusan baik tata cara, prosedur, biaya atau pun waktu penyelesaian, pengukurannya adalah:

- Baik : apabila ada keterbukaan dari pegawai mengenai berapa biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk suatu urusan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat
- Cukup Baik : apabila pegawai kurang terbuka mengenai biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk suatu urusan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat
- Kurang baik : apabila tidak ada keterbukaan dari pegawai berapa biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk suatu urusan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor camat Sungai Apit kabupaten Siak, dipilihnya daerah ini sebagai lokasi penelitian dikarenakan kecemasan ini dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat masih dirasakan tidak baik serta tidak adanya standar pelayanan yang dapat diinformasikan kepada masyarakat. Selain itu juga tingkat heterogenitas masyarakatnya, yang sedikit banyaknya mempengaruhi dari pada pelaksanaan pelayanan publik di kantor camat tersebut.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit dan ciri-cirinya dapat diduga (**Masri Singarimbun 1992:152**). Dapat pula diartikan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil suatu kesimpulan.

Yang dimaksud dengan sampel adalah wakil dari populasi yang memenuhi syarat untuk memperoleh keterangan mengenai obyek yang akan diteliti. Untuk menentukan besar kecilnya sample suatu penelitian sebenarnya tidak ditentukan mutlak berapa persen sampel yang diambil dari populasi (**Sutrisno: 1987:73**).

Adapun populasi aparatur dalam penelitian ini adalah seluruh aparat yang ada di Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak yang berjumlah 31

orang. Pengambilan sampel untuk tingkat pimpinan dan staf pegawai diambil semuanya (100%) dalam hal ini penulis menggunakan teknik sensus (sampel penuh) yaitu semua populasi dijadikan responden. Sedangkan untuk masyarakat, jumlah populasi 599 orang, dan dijadikan sampel sebanyak 60 orang. Untuk masyarakat digunakan teknik sampel kebetulan (accidental sampling), yaitu dengan menanyakan langsung ke lokasi penelitian. Mengenai jumlah sampel yang sesuai dengan jumlah populasi ini, penulis menggunakan aturan sepersepuluh, yaitu dengan mengambil 10 % dari jumlah populasi. Artinya, dari 599 populasi, diambil 60 sebagai sampel, seperti yang dikemukakan oleh Prof. Dr. S. Nasution, MA. dalam buku “Metode Research”, dijelaskan bahwa jumlah sampel yang sesuai sering disebut aturan sepersepuluh, jadi 10 persen dari jumlah populasi. Jika populasi 1000 orang, maka sampel 100 orang dianggap cukup memadai.

Untuk lebih jelasnya jenis populasi dan besarnya sampel yang diambil dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel III.1 Keadaan Populasi dan Sample Pada Kantor Camat
Sungai Apit Kabupaten Siak Sri Indara Pura**

No.	Jenis Populasi	Populasi	Sample
1.	Camat	1	1
2.	Sekcam	1	1
3.	Kepala seksi pemerintah	1	1
4.	Kepala seksi pemerintahan	1	1
5.	Staff pegawai	27	27
6.	Masyarakat yang mengurus KK	599	60
	Jumlah	630	91

Sumber: hasil penelitian lapangan, 2013

C. Jenis Data

1. Data Primer

Yaitu data yang dikumpulkan dari uraian dari responden yang meliputi:

- Data tentang pelayanan publik di kantor camat Kabupaten Siak Sri Indra Pura

2. Data Skunder

Yaitu data yang diperoleh dari kantor Camat Sungai Apit yang sifatnya mendukung hasil penelitian ini yang meliputi:

- Gambaran umum tentang Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak Sri Indra Pura
- Struktur organisasi pemerintahan kantor camat Sungai Apit Kabupaten Siak Sri Indra Pura
- Mekanisme kerja pegawai kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak Sri Indra Pura

- Dan lain sebagainya yang menyangkut dengan permasalahan dalam penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner atau Angket

Dimana penulis akan memberikan lembaran pertanyaan beserta, pilihan jawabannya kepada para responden berkaitan dengan permasalahan di dalam penelitian ini.

E. Analisa Data

Dalam menganalisa data yang penulis peroleh baik data primer maupun data skunder, penulis menggunakan teknik deskriptif yakni analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan-kenyataan yang ditemukan di lapangan mengenai pelaksanaan pelayanan umum di kantor camat Sungai Apit Kabupaten Siak Sri Indra Pura dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan metode penelitan yang telah dikemukakan di atas, maka data informasi yang diperoleh akan dikelompokkan dan dipisahkan sesuai dengan jenisnya dan diberi nilai persentase, seterusnya secara kualitatif dan kuantitatif yang disajikan dalam bentuk tabel dan uraian.

BAB IV

GAMBARAN UMUM KECAMATAN SUNGAI APIT KABUPATEN SIAK SRI INDRAPURA

A. Karakteristik Wilayah

Kecamatan Sungai Apit ini terletak lebih kurang 202 km dari pusat ibukota provinsi dan lebih kurang 55 km dari pusat ibukota Kabupaten Siak, yang mana luas wilayah Kecamatan Sungai Apit, 386,14 km², dengan batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Bunga Raya.
- Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Meranti
- Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Saba Auh
- Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Pusako

Kecamatan Sungai Apit terdiri dari limabelas desa.

B. Keadaan Demografi

Jumlah Penduduk Wilayah Kecamatan Sungai Apit yang Mengurus Kartu Keluarga

Penduduk merupakan unsur yang penting dalam pembangunan, baik sebagai objek pembangunan maupun sebagai subjek pembangunan itu sendiri.. sebagaimana yang telah diprioritaskan oleh pemerintah bahwa faktor penduduk merupakan modal dasar dalam pelaksanaan pembangunan. Dengan ketentuan tersebut berarti bahwa aspek penduduk akan memberikan harapan sebagai salah satu sumber

potensial yang menggerakkan dan digerakkan dalam proses pembangunan.

Penduduk dalam wilayah Kecamatan Sungai Apit pada tahun 2013, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.1. Jumlah Penduduk yang mengurus Kartu Keluarga menurut Laporan Pencetakan Rekapitulasi Kartu Keluarga WNI Kecamatan Sungai Apit

No.	Desa/Kelurahan	Baru	Pergantian	Total
1.	Teluk Mesjid	20	37	57
2.	Mengkapan	5	6	11
3.	Kayu Ara Permai	6	13	19
4.	Lalang	15	21	36
5.	Teluk Batil	9	20	29
6.	Harapan	9	14	23
7.	Rawa Mekar Jaya	2	7	9
8.	Sungai Apit	33	91	124
9.	Sungai Rawa	7	8	15
10.	Tanjung Kuras	17	14	31
11.	Parit I II	10	25	35
12.	Bunsur	39	60	99
13.	Teluk Lanus	37	16	53
14.	Sungai Kayu Ara	17	31	48
15.	Penyengat	4	6	10

Sumber Data: Kantor Camat Sungai Apit 2013

Tabel 4.1. tersebut memperlihatkan jumlah penduduk yang sedang mengurus Kartu Keluarga.

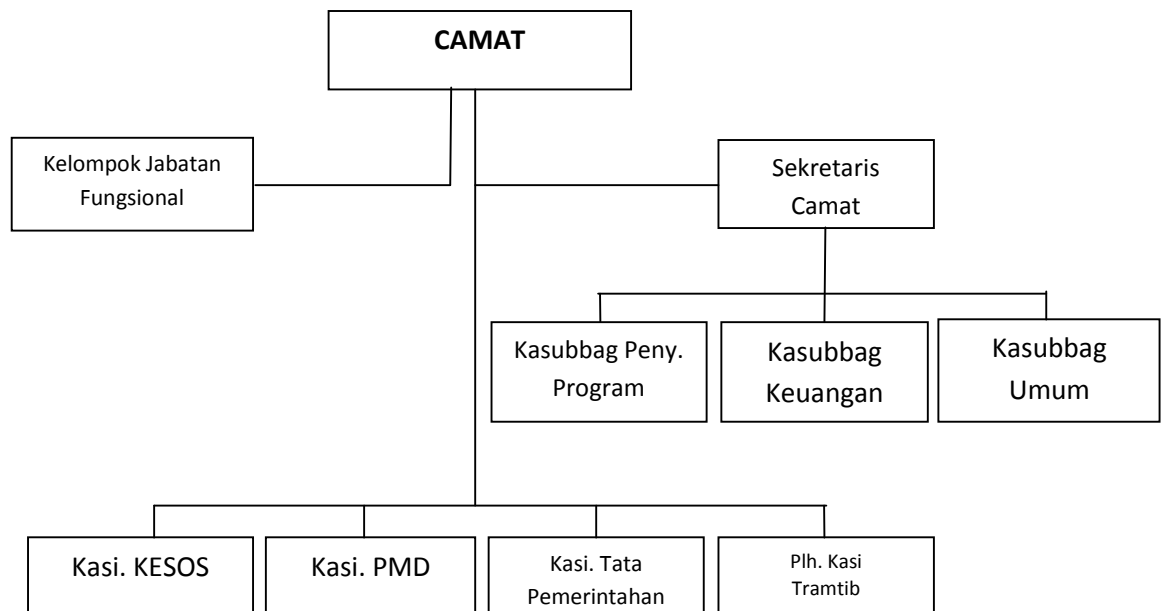
C. Karakteristik Kelembagaan

1. Struktur Kelembagaan Organisasi Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak

Sebagaimana biasanya tiap-tiap organisasi terutama mengenai struktur organisasi yang menanamkan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab yang berbeda untuk setiap bagian. Kantor Camat Sungai Apit sebagai sebuah organisasi formal tentunya mempunyai hubungan struktur organisasi dan tata kerja yang jelas.

Menurut Undang-undang No. 23 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, pasal 126 yang dimaksud dengan kecamatan adalah perangkat daerah kabupaten atau kota yang dipimpin oleh camat dalam mengemban tugas-tugas yang diembankan oleh pemerintah tingkat atasnya, pemerintah kecamatan mengacu pada peraturan pemerintah No. 8 tahun 2003 tentang pedoman organisasi perangkat daerah.

Kecamatan Sungai Apit merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Siak Sri Indrapura yang mana terdiri dari 15 desa sebagaimana yang telah diuraikan di atas. Adapun mengenai struktur organisasi dari pemerintah kecamatan Sungai Apit dapat dilihat pada bagai berikut ini:

Gambar IV.1**Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Sungai Apit**

Sumber: Kantor Camat Sungai Apit 2013

Berikut ini dijelaskan mengenai tugas dan fungsi masing-masing struktur organisasi Kecamatan Sungai Apit.

A. Camat

Camat dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan wewenang bupati atau walikota untuk menangani urusan otonomi daerah yang dalam hal ini camat bertanggung jawab kepada bupati atau walikota melalui sekretaris daerah. Berdasarkan Undang-undang No.32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dimana dinyatakan bahwa sebagai perangkat daerah camat menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintah yang terdapat pada ayat (3) pasal dan fungsi camat 126, adapun tugas dan fungsi camat adalah sebagai berikut:

- a. Camat mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan sebagian urusan otonomi daerah yang dilimpahkan oleh bupati;
- b. Pelimpahan urusan otonomi daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur dalam peraturan bupati;
- c. Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat(1), camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi:
 - 1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
 - 2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
 - 3. Mengkoordinasi penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
 - 4. Mengkoordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
 - 5. Mengkoordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintah ditingkat kecamatan
 - 6. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa / kelurahan
 - 7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

B. Sekretaris

Sekretaris kecamatan dipimpin oleh sekretaris camat (Sekcam) yang kedudukannya sebagai unsur staff yang berbeda dan bertanggung jawab kepada camat. Sekretaris camat mempunyai tugas membantu camat dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, pembinaan administrasi, dan memberikan pelayanan pemerintahan. Pelayanan pemerintahan pembangunan, pembinaan administrasi, dan memberikan pelayanan teknis demonstratif kepada seluruh satuan organisasi pemerintah kecamatan serta pembinaan kehidupan masyarakat dalam wilayah kecamatan serta pembinaan kehidupan masyarakat dalam wilayah kecamatan.

Adapun tugas dan wewenang sekretaris kecamatan (sekcam) adalah:

- 1) Menyusun rencana operasionalisasi kegiatan kerja subbagian penyusunan program
- 2) Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk kepada staf
- 3) Memberi petunjuk operasional kegiatan kepada stafnya
- 4) Menyusun rencana perjalanan dinas
- 5) Mengendalikan rencana tahunan
- 6) Merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana dinas meliputi pemeliharaan gedung, pemeliharaan peralatan
- 7) Menyiapkan bahan laporan bulanan, triwulan dan tahunan

- 8) Melaksanakan penyimpanan berkas kerja, data dan bahan menurut ketentuan yang berlaku
- 9) Mengumpulkan dan mengolah data laporan hasil kegiatan dinas
- 10) Melaksanakan pengumpulan, pengolahan, penganalisaan dan penyajian data statistik serta informasi
- 11) Melaksanakan penyusunan bahan rencana strategis (RENSTRA)
- 12) Melaksanakan monitoring dan evaluasi kegiatan dinas
- 13) Melaksanakan penyusunan bahan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP)
- 14) Melaksanakan penyiapan bahan dan penyusunan RASK / DASK
- 15) Melaksanakan inventarisasi permasalahan penyelenggaraan program dan kegiatan
- 16) Mengevaluasi hasil program kerja
- 17) Membuat laporan hasil kegiatan
- 18) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

C. Sub bagian penyusunan program

- 1) Sub bagian penyusunan program mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi kerja, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan tugas dibidang penyusunan program, perencanaan dan pelaporan.

- 2) rincian tugas yang dimaksud pada ayat(1) sebagai berikut:
- a. menyusun rencana operasionalisasi kegiatan kerja sub bagian penyusunan program;
 - b. mendistribusikan tugas dan memberikan petunjuk kepada staff;
 - c. memberi petunjuk operasional kegiatan kepada staffnya;
 - d. menyusun rencana perjalanan dinas;
 - e. mengendalikan rencana tahunan;
 - f. merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana dinas meliputi pemeliharaan gedung, pemeliharaan peralatan;
 - g. menyiapkan bahan laporan bulanan, triwulan dan tahunan;
 - h. melaksanakan penyimpanan berkas kerja, data dan bahan menurut ketentuan yang berlaku;
 - i. mengumpulkan dan mengolah data laporan hasil kegiatan dinas;
 - j. melaksanakan pengumpulan, pengolahan, penganalisaan dan penyajian data statistik serta informasi;
 - k. melaksanakan penyusunan bahan Rencana Strategis (RENSTRA);

- l. melaksanakan monitoring dan evaluasi kegiatan dinas;
- m. melaksanakan penyusunan bahan laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP);
- n. melaksanakan penyiapan bahan dan penyusunan RASK/DASK;
- o. melaksanakan inventarisasi permasalahan penyelenggaraan program dan kegiatan;
- p. mengevaluasi hasil program kerja;
- q. membuat laporan hasil kegiatan;
- r. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

D. Sub Bagian Keuangan

Sub bagian keuangan mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi, memberi petunjuk, memberi tugas, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan urusan keuangan, kegiatan kebendaharawanan dalam rangka pelaksanaan anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD).

Adapun rincian tugas dimaksud oleh ayat (1) sebagai berikut:

- 1) Membuat rencana operasionalisasi program kerja sub bagian keuangan
- 2) Membuat daftar usulan kegiatan

- 3) Membuat daftar gaji dan melaksanakan penggajian
- 4) Menyiapkan proses administrasi terkait dengan penatausahaan keuangan daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 5) Menyiapkan pembukuan setiap transaksi keuangan pada buku kas umum
- 6) Melaksanakan perbendaharaan keuangan dinas
- 7) Melaksanakan pengendalian pelaksanaan tugas pembantu pemegang kas
- 8) Mengajukan SPP untuk pengisian kas, SPP beban tetap dan SPP gaji atas persetujuan pengguna anggaran (kepala) satuan kerja perangkat daerah / lembaga teknis daerah yang ditetapkan sebagai pengguna anggaran dengan keputusan bupati
- 9) Memeriksa pembayaran gaji SKPP pegawai yang mutasi
- 10) Mendistribusikan uang kerja kegiatan kepada pemegang kas kegiatan sesuai dengan jadwal kegiatan atas persetujuan penggunaan anggaran
- 11) Melaksanakan kegiatan meneliti, mengoreksi dan menandatangani surat pertanggungjawaban (SPJ) atas penerimaan dan pengeluaran kas beserta lampirannya dan laporan bulanan.
- 12) Mengevaluasi hasil program kerja
- 13) Membuat laporan hasil kegiatan
- 14) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

E. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi, memberi tugas, pemberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan administrasi umum dan kepegawaian.

Adapun rincian tugas yang dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:

- 1) Membuat rencana operasionalisasi program kerja sub bagian umum dan kepegawaian
- 2) Mengendalikan surat masuk dan surat keluar, arsip, kegiatan pengetikan, administrasi barang dan perlengkapan dinas, pelaksanaan administrasi penggunaan dan pemakaian kendaraan dan rumah tangga serta penggunaan kantor
- 3) Melaksanakan pengaturan urusan rumah tangga dan keamanan lingkungan dinas serta rumah dinas kantor
- 4) Melaksanakan tugas humas dan keprotokoleran dinas, mengumpulkan, mengelola, dan menyimpan data kepegawaian dinas
- 5) Mempersiapkan rencana kebutuhan pegawai dinas dan bahan usulan kenaikan pangkat, gaji berkala pegawai, penyiapan bahan dan data pegawai yang akan diikuti pendidikan pelatihan kepegawaian

- 6) Mempersiapkan bahan pemberhentian teguran pelanggaran disiplin, pensiun dan surat cuti pegawai dinas
- 7) Melaksanakan pengelolaan perpustakaan dinas
- 8) Melaksanakan pengurusan, pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, inventarisasian perlengkapan dinas
- 9) Melaksanakan pemeliharaan dan perawatan gedung kantor perlengkapan dan kendaraan dinas
- 10) Menyelenggarakan administrasi kepegawaian meliputi penempatan, kenaikan pangkat, gaji berkala
- 11) Mempersiapkan bahan dan rencana kesejahteraan pegawai serta mengatur kehadiran pegawai
- 12) Membuat laporan kepegawaian dan daftar urutan kepegawaian (DUK) dan bahan pembuatan DP-3 setiap pegawai
- 13) Mengevaluasi hasil program kerja\
- 14) Menyusun laporan hasil kegiatan
- 15) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

F. Seksi Tata Pemerintahan

1. Seksi tata pemerintahan yang mempunyai tugas membantu camat, dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas dibidang pemerintahan;
2. Rincian tugas seksi tata pemerintahan sebagai berikut:
 - a. Menyusun program dan kegiatan seksi tata pemerintahan;

- b. Menyelenggarakan penilaian lomba kelurahan tingkat kecamatan;
- c. Menyelenggarakan fasilitas kerjasama antara kelurahan dan penyelesaian perselisihan antara kelurahan;
- d. Melaksanakan kegiatan administrasi kependudukan dan catatan sipil, inventarisasi aset daerah atau kekayaan daerah lainnya yang ada diwilayahnya;
- e. Mnilai prestasi kerja bawahan untuk pembinaan karier;
- f. Merencanakan dan menyusun serta menyelenggarakan program-program kegiatan pengembangan pemberdayaan masyarakat lintas keseluruhan dalam wilayah kecamatan;
- g. Mempersiapkan bahan dan data untuk menyelenggarakan pemilihan umum;
- h. Mempersiapkan bahan dan data untuk pembinaan ideology Negara,kesatuan bangsa dan peningkatan partisipasi politik masyarakat lintas kelurahan;
- i. Melaksanakan pembinaan keagrarian dalam rangka tertib pertanahan;
- j. Melakukan inventarisasi terhadap permasalahan-permasalahan danmembrikan solusi pemecahan;
- k. Memberikan sarana dan pertimbangan pada camat;
- l. Membuat laporan sebagai bahan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;

- m. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh camat.

G. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

- 1.) Seksi pemberdayaan masyarakat dan desa mempunyai tugas pokok membantu camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas bidang pemberdayaan masyarakat dan desa;
- 2.) Rincian tugas dan pemberdayaan masyarakat sebagai berikut:
 - a. Menyusun program dan kegiatan;
 - b. Melaksanakan fasilitas dan koordinasi penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat dan desa;
 - c. Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dibidang pemberdayaan masyarakat dan desa;
 - d. Membantu koordinasi pelaksanaan pemberdayaan masyarakat dan desa sertamenjaga dan memelihara sarana dan prasarana dalam wilayah kelurahan;
 - e. Melaksanakan pembinaan dan pengembangan usaha perekonomian;
 - f. Melaksanakan dan memfasilitasi pmungutan atas pajak dan retrebusi daerah diwilayahnya;
 - g. Mengkoordinasikan kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan pembangunan dalam wilayah kecamatan;

- h. Memfasilitasi pelaksanaan musyawarah pembangunan temu karya unit daerah kerja pembangunan;
- i. Merencanakan dan menyusun program pelaksanaan kegiatan perekonomian dan usaha kecil masyarakat lintas kelurahan;
- j. Melaksanakan pemantauan, evaluasi kelancaran produksi dan distribusi barang-barang kebutuhan masyarakat;
- k. Membantu instansi terkait dalam penataan dan pemuktahiran data masyarakat miskin;
- l. Memfasilitasi pembinaan organisasi kepemudaan dan olah raga lintas kelurahan;
- m. Melaksanakan pembinaan terhadap lembaga keagamaan, pemberian bantuan sarana dan prasarana rumah ibadah;
- n. Mengkoordinasikan kegiatan pencegahan dan penanggulangan bencana alam;
- o. Mengkoordinasikan bimbingan pencegahan dan pemberantasan penyakit menular;
- p. Memfasilitasi penyelenggaraan sarana pendidikan dan kesehatan;
- q. Melaksanakan pembinaan kegiatan peningkatan partisipasi dan peranan wanita;
- r. Memberi saran dan pertimbangan kepada camat;

- s. Menginventarisir permasalahan-permasalahan dan menyiapkan data/bahan pemecahan masalah sesuai bidang tugasnya;
- t. Membuat laporan sebagai bahan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- u. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh camat.

H. Seksi ketentraman dan Ketertiban Umum

Seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Merencanakan dan melaksanakan pembinaan dan ketentraman serta ketertiban umum;
2. Melaksanakan tugas Polisi Pamong Praja;
3. Membina dan penertiban tempat usaha dan domisili;
4. Penertiban dan penegakan Perda;
5. Melakukan pendataan dan penertiban usaha-usaha perdagangan dan industri;
6. Melakukan operasi penertiban pelaksanaan K3;
7. Membina kerukunan kehidupan masyarakat;
8. Mengawasi aset-aset pemerintah;
9. Pembinaan perlindungan masyarakat;
10. Pembinaan tempat-tempat usaha pariwisata.

I. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya. Setiap kelompok jabatan fungsional dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk oleh camat, dan bertanggung jawab kepada camat.

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi camat sesuai dengan keahlian dan kebutuhan. Oleh sebab itu jumlah jabatan fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja yang ada.

D. Tata Kerja Pemerintahan Kecamatan Sungai Apit

Dalam melaksanakan tugasnya, Camat, sekretaris kecamatan dan para kepala seksi dan kelompok fungsional wajib menerapkan prinsip koordinasi, integral dan sinkronisasi baik dalam lingkungan masing-masing maupun antara satuan organisasi dalam pemerintahan kecamatan sesuai dengan tugas pokok masing-masing.

Sesuai dengan prinsip kerja yang diterapkan dalam melaksanakan tugas maka setiap pimpinan satuan organisasi dalam lingkungan pemerintahan kecamatan bertanggung jawab memimpin dan mengkoordinasi bawahannya masing-masing dan memberikan bimbingan dan petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahannya masing-masing.

Apabila terjadi penyimpangan maka pimpinan satuan organisasi harus mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pimpinan satuan organisasi secara hierarchies bahwa keluarga bertanggung jawab memimpin dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahan. Sebaliknya secara hirarki, ia juga mempunyai kewajiban untuk mengikuti dan mematuhi petunjuk dari atasannya serta menyampaikan laporan berkala tepat pada waktunya.

E. Keadaan Sarana dan Prasarana Kerja Pegawai Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak

Sarana dan prasarana kerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam melaksanakan tugas pemerintahan, tidak terkecuali pemerintahan Kecamatan Sungai Apit, sebab tanpa sarana dan prasarana kerja tentunya mustahil bagi pegawai dapat memberikan pelayanan secara maksimal.

Agar lebih jelas mengenai sarana dan prasarana kerja yang ada di kantor Camat Sungai Apit dapat dilihat pada tabel IV.4 berikut ini:

Tabel IV.2 Sarana dan Prasarana kerja di Kantor Camat Sungai Apit

No	Jenis sarana dan prasarana kerja	Jumlah	Kondisi
1	Alat komunikasi telpon	-	-
2	Komputer	4	Baik
3	Mesin tik	2	Baik
4	Meja kerja	19	Baik
5	Kursi	19	Baik
6	Ruang kerja	8	Baik
7	Buku petunjuk pelayanan	2	Baik
8	Lemari arsip	2	Baik
9	Papan pengumuman	1	Baik
10	Ruang tunggu	1	Baik
11	Kendaraan dinas roda dua	1	Baik
12	Kendaraan dinas roda empat	1	Baik

Sumber data : *Kantor Camat Sungai Apit, 2013*

Dari tabel diatas dapat dapat dikemukakan bahwa sarana dan prasana kerja bagi pegawai Kantor Camat Sungai Apit dalam kondisi baik namun dengan jumlahnya yang masih sangat sederhana khususnya peralatan dan perlengkapan kantor. Sesuai dengan tuntutan masyarakat atas pelayanan yang lebih efektif dan efisien, maka hendaknya sarana dan prasarana kerja bagi pegawai perlu ditambah dan ditingkatkan agar lebih lengkap dan modern. Misalnya penyediaan AC 9(pendingin ruangan), penambahan jumlah komputer, kemudian ruang tunggu yang memadai agar terciptanya kenyamanan bagi masyarakat yang bersangkutan.

Peningkatan sarana kerja kantor Camat Sungai Apit dipandang perlu dilakukan guna menunjang kelancaran pelaksanaan tugas serta peningkatan semangat kerja bagi pegawai yang secara tidak langsung juga akan berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Identitas responden merupakan satu factor untuk memperoleh dan mendukung hasil penelitian, dalam penelitian ini yakni pelaksanaan pelayanan Publik Di Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak Sri Indra Pura sebagai mana telah diuraikan terdahulu bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari seluruh aparat kecamatan yang terdiri dari 31 orang dan masyarakat sebanyak 61 orang yang diambil.

Adapun identitas responden dalam penelitian ini dapat kita lihat dari distribusi responden menurut tingkat pendidikan, tingkat umur dan jenis kelamin. Dapat dilihat pada uraian berikut ini :

1. Distribusi Responden berdasarkan tingkat umur

Responden berdasarkan tingkat umur dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel. 5.1 Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Umur	Aparatur Pemerintah	Masyarakat	Jumlah	Persentase
< 30 Tahun	1	8	9	9.89%
31-35 Tahun	2	18	20	21.98%
36-40 Tahun	16	20	36	39.56%
41-45 Tahun	9	11	20	21.98%
> 45 Tahun	3	3	6	6.59%
Jumlah	31	60	91	100.00%

Sumber : Data Olahan, 2013

Berdasarkan table diatas, dapat dilihat bahwa rata-rata responden adalah dengan umur 36-40 tahun yaitu sebanyak 36 orang atau 39.56%. jadi rata-rata responden adalah berusia 36-40 tahun. Dengan usia ini tentu membutuhkan

penjelasan dan pelayanan yang baik agar masyarakat tidak kecewa dan tidak mau memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

2. Distribusi Responden berdasarkan tingkat pendidikan

Responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada table berikut ini

Tabel. 5.2 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Aparatur Pemerintah	Masyarakat	Jumlah	Persentase
Tamat SD	-	2	2	2.20%
SLTP	-	15	15	16.48%
SLTA	1	21	22	24.18%
Diploma	12	15	27	29.67%
S1	16	5	21	23.08%
S2	2	2	4	4.40%
Jumlah	31	60	91	100.00%

Sumber : Data Olahan, 2013

Berdasarkan table diatas, dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan aparatur pemerintah rata-rata adalah S1 yaitu sebanyak 16 orang, ini menunjukkan bahwa dengan pendidikan S1 tentu diharapkan bias melayani masyarakat secara maksimal dan sesuai dengan harapan masyarakat. Sedangkan masyarakat rata-rata responden dengan tingkat pendidikan SLTA sebanyak 21 orang. Dengan tingkat pendidikan SLTA maka masyarakat mengharapkan penjelasan serta pelayanan yang baik sehingga masyarakat mudah mengerti tentang prosedur serta persyaratan dalam melakukan proses pengurusan administrasi pada Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak Sri Indrapura.

3. Distribusi Responden berdasarkan jenis kelamin.

Responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel. 5.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Jenis Kelamin	Masyarakat	Aparatur Pemerintah	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	35	14	49	53.85%
Perempuan	25	17	42	46.15%
Jumlah	60	31	91	100.00%

Sumber : Data Olahan, 2013

Berdasarkan table diatas, dapat dilihat bahwa rata-rata responden adalah laki-laki yaitu sebanyak 49 orang atau 53.85% dan perempuan adalah sebanyak 42 orang atau 46.15%.

B. Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak Sri Indra Pura

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan yang dimaksudkan di sini adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, maksudnya cara penyampaian yang akurat dan tepat sasaran, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

Tanggapan responden tentang indicator kesederhanaan dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 5.4 Tanggapan Responden tentang pelaksanaan pelayanan public yang tidak berbelit pada pembuatan KK

No	Kriteria Responden	Tanggapan Responden					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Masyarakat	0	16	36	8	0	60
		0.00%	26.67%	60.00%	13.33%	0.00%	100.00%
2	Aparatur Pemerintah	10	21	0	0	0	31
		32.26%	67.74%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	Jumlah	10	37	36	8	0	91
	Persentase	10.99%	40.66%	39.56%	8.79%	0.00%	100.00%

Sumber : Data Olahan, 2013

Dari table diatas, masyarakat yang menyatakan setuju sebanyak 16 orang atau 26.67%, kemudian kurang setuju sebanyak 36 orang atau 39.56% dan tidak setuju sebanyak 8 orang atau 8.79%. Bila dilihat dari rata-rata persentase sebanyak 37 orang menyatakan setuju atau 40.66% tentang pelaksanaan pelayanan publik, pada pembuatan KK. Sedangkan bagi aparatur pemerintahan, dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang pelaksanaan pelayanan publik, pada pembuatan KK dari responden aparatur pemerintah sebanyak 31 orang, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 orang atau 32.26% dan setuju sebanyak 21 orang atau 67.74%. Dari jawaban tersebut dapat disimpulkan bahwa dari jawaban masyarakat menyatakan dalam pembuatan KK, pelayanan yang diberikan pegawai (kecamatan) berbelit-belit, sedangkan aparatur pemerintah menyatakan pelayanan public yang diberikan tidak berbelit dalam pembuatan KK.

Selanjutnya jawaban responden tentang Tata cara dan prosedur pembuatan KK di kantor camat Sungai Apit dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 5.5 Tanggapan Responden tentang Tata cara dan prosedur pembuatan KK yang mudah dipahami di kantor camat Sungai Apit

No	Kriteria Responden	Tanggapan Responden					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Masyarakat	0	8	37	15	0	60
		0.00%	13.33%	61.67%	25.00%	0.00%	100.00%
2	Aparatur Pemerintah	9	19	3	0	0	31
		29.03%	61.29%	9.68%	0.00%	0.00%	100.00%
	Jumlah	9	27	40	15	0	91
	Persentase	9.89%	29.67%	43.96%	16.48%	0.00%	100.00%

Sumber : Data Olahan, 2013

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan dari masyarakat yang menyatakan setuju sebanyak 9 orang atau 9.89%, kemudian kurang setuju

sebanyak 27 orang atau 29.67% dan tidak setuju sebanyak 15 orang atau 16.48%. Bila dilihat dari rata-rata persentase sebanyak 40 orang menyatakan kurang setuju atau 43.96% tentang Tata cara dan prosedur pembuatan KK di kantor camat Sungai Apit. Sedangkan tanggapan responden tentang Tata cara dan prosedur pembuatan KK di kantor camat Sungai Apit dari responden aparatur pemerintah sebanyak 31 orang, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 orang atau 32.26% dan setuju sebanyak 21 orang atau 67.74%. Dari jawaban tersebut dapat disimpulkan bahwa dari masyarakat menyatakan bahwa tata cara dan prosedur pembuatan KK susah dipahami oleh masyarakat, sehingga banyak masyarakat yang salah dalam memenuhi persyaratan yang ditentukan, sedangkan jawaban aparatur pemerintah menyatakan tata cara dan prosedur pembuatan KK mudah dipahami.

Selanjutnya jawaban responden tentang Pelayanan pembuatan KK di kantor camat Sungai Apit dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 5.6 Tanggapan Responden tentang Pelayanan pembuatan KK di kantor camat Sungai Apit

No	Kriteria Responden	Tanggapan Responden					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Masyarakat	0	10	38	12	0	60
		0.00%	16.67%	63.33%	20.00%	0.00%	100.00%
2	Aparatur Pemerintah	12	14	5	0	0	31
		38.71%	45.16%	16.13%	0.00%	0.00%	100.00%
	Jumlah	12	24	43	12	0	91
	Persentase	13.19%	26.37%	47.25%	13.19%	0.00%	100.00%

Sumber : Data Olahan, 2013

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa dari masyarakat yang menyatakan setuju sebanyak 10 orang atau 16.67%, kemudian kurang setuju sebanyak 38

orang atau 63.33% dan tidak setuju sebanyak 12 orang atau 20%. Bila dilihat dari rata-rata persentase sebanyak 43 orang menyatakan kurang setuju atau 47.25% tentang Pelayanan pembuatan KK di kantor camat Sungai Apit. Sedangkan tanggapan responden tentang Pelayanan pembuatan KK di kantor camat Sungai Apit dari responden aparatur pemerintah sebanyak 31 orang, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 orang atau 38.71% dan setuju sebanyak 14 orang atau 45.16% dan kurang setuju sebanyak 5 orang atau 16.13%. Dari jawaban tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat beranggapan pelayanan pembuatan KK di kantor camat Sungai Apit, saya rasa sangat sulit untuk dilaksanakan, sedangkan aparatur pemerintah menyatakan bahwa pelayanan pembuatan KK di kantor camat Sungai Apit sangat mudah,

2. Akurasi

Tepat (akurasi) yang dimaksudkan di sini adalah produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah. Tanggapan responden tentang indikator akurasi dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 5.7 Tanggapan Responden dalam pelaksanaan pelayanan public dalam pembuatan KK, prosedur yang dibuat

No	Kriteria Responden	Tanggapan Responden					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Masyarakat	0	10	44	6	0	60
		0.00%	16.67%	73.33%	10.00%	0.00%	100.00%
2	Aparatur Pemerintah	8	18	5	0	0	31
		25.81%	58.06%	16.13%	0.00%	0.00%	100.00%
	Jumlah	8	28	49	6	0	91
	Persentase	8.79%	30.77%	53.85%	6.59%	0.00%	100.00%

Sumber : Data Olahan, 2013

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa dari masyarakat yang menyatakan setuju sebanyak 10 orang atau 16.67%, kemudian kurang setuju sebanyak 44 orang atau 73.33% dan tidak setuju sebanyak 6 orang atau 10%. Bila dilihat dari rata-rata persentase sebanyak 49 orang menyatakan setuju atau 53.85% tentang Dalam pelaksanaan pelayanan publik, prosedur yang dibuat. Sedangkan tanggapan responden tentang dalam pelaksanaan pelayanan publik, prosedur yang dibuat dari responden aparatur pemerintah sebanyak 31 orang, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 orang atau 25.81% dan setuju sebanyak 18 orang atau 58.06% dan kurang setuju sebanyak 5 orang atau 16.13%. Dari jawaban tersebut dapat disimpulkan bahwa menurut masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik, prosedur yang dibuat, tidak sesuai dengan aturan yang berlaku, sedangkan aparatur pemerintah menyatakan dalam pelaksanaan pelayanan publik, prosedur yang dibuat, sesuai dengan aturan yang berlaku.

Selanjutnya jawaban responden tentang Dalam memberikan pelayanan publik, saya rasakan belum tepat sasaran dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 5.8 Tanggapan Responden dalam memberikan pelayanan public dalam pembuatan KK berdasarkan indikator tepat sasaran

No	Kriteria Responden	Tanggapan Responden					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Masyarakat	0	5	50	5	0	60
		0.00%	8.33%	83.33%	8.33%	0.00%	100.00%
2	Aparatur Pemerintah	11	19	1	0	0	31
		35.48%	61.29%	3.23%	0.00%	0.00%	100.00%
	Jumlah	11	24	51	5	0	91
	Persentase	12.09%	26.37%	56.04%	5.49%	0.00%	100.00%

Sumber : Data Olahan, 2013

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa dari masyarakat yang menyatakan setuju sebanyak 5 orang atau 8.33%, kemudian kurang setuju sebanyak 50 orang atau 8.33% dan tidak setuju sebanyak 5 orang atau 8.33%. Bila dilihat dari rata-rata persentase sebanyak 51 orang menyatakan kurang setuju atau 56.04% tentang Dalam memberikan pelayanan publik, saya rasakan tepat sasaran. Sedangkan tanggapan responden tentang dalam memberikan pelayanan publik, saya rasakan belum tepat sasaran dari responden aparatur pemerintah sebanyak 31 orang, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 orang atau 12.09% dan setuju sebanyak 19 orang atau 61.29%. dan kurang setuju sebanyak 1 orang atau 3.23%. Dari jawaban tersebut dapat disimpulkan bahwa menurut masyarakat dalam memberikan pelayanan publik, belum tepat sasaran. Sedangkan aparatur pemerintah beranggapan bahwa dalam memberikan pelayanan publik, sudah tepat sasaran.

Selanjutnya jawaban responden tentang peraturan yang dibuat sebelumnya menurut saya belum disahkan oleh pemerintah setempat dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 5.9 Tanggapan Responden tentang Peraturan yang dibuat dalam pembuatan KK yang disahkan oleh pemerintah setempat

No	Kriteria Responden	Tanggapan Responden					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Masyarakat	0	7	43	10	0	60
		0.00%	11.67%	71.67%	16.67%	0.00%	100.00%
2	Aparatur Pemerintah	8	19	4	0	0	31
		25.81%	61.29%	12.90%	0.00%	0.00%	100.00%
	Jumlah	8	26	47	10	0	91
	Persentase	8.79%	28.57%	51.65%	10.99%	0.00%	100.00%

Sumber : Data Olahan, 2013

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa dari masyarakat yang menyatakan setuju sebanyak 7 orang atau 11.67%, kemudian kurang setuju sebanyak 43 orang atau 71.67% dan tidak setuju sebanyak 10 orang atau 16.67%. Bila dilihat dari rata-rata persentase sebanyak 47 orang menyatakan setuju atau 51.65% tentang peraturan yang dibuat sebelumnya menurut saya disahkan oleh pemerintah setempat. Sedangkan tanggapan responden tentang Peraturan yang dibuat sebelumnya menurut saya disahkan oleh pemerintah setempat dari responden aparatur pemerintah sebanyak 31 orang, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 orang atau 25.81%, setuju sebanyak 19 orang atau 61.29% dan kurang setuju sebanyak 4 orang atau 12.90%. Dari jawaban diatas, dapat disimpulkan bahwa masyarakat beranggapan peraturan yang dibuat sebelumnya belum disahkan oleh pemerintah setempat. aparatur pemerintah beranggapan bahwa peraturan yang dibuat sebelumnya disahkan oleh pemerintah setempat.

3. Transparansi

Keterbukaan, adalah adanya keterbukaan informasi bagi masyarakat dalam berurusan baik tata cara, prosedur, biaya atau pun waktu penyelesaian. Tanggapan responden tentang indicator transparansi dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 5.10 Tanggapan Responden dalam pelaksanaan pembuatan KK, aparatur kecamatan ini masih memberikan kejelasan pada masyarakat yang bersangkutan

No	Kriteria Responden	Tanggapan Responden					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Masyarakat	0	5	41	14	0	60
		0.00%	8.33%	68.33%	23.33%	0.00%	100.00%
2	Aparatur Pemerintah	9	20	2	0	0	31
		29.03%	64.52%	6.45%	0.00%	0.00%	100.00%
	Jumlah	9	25	43	14	0	91
	Persentase	9.89%	27.47%	47.25%	15.38%	0.00%	100.00%

Sumber : Data Olahan, 2013

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa dari masyarakat yang menyatakan setuju sebanyak 5 orang atau 8.33%, kemudian kurang setuju sebanyak 41 orang atau 68.33% dan tidak setuju sebanyak 14 orang atau 23.33%. Bila dilihat dari rata-rata persentase sebanyak 43 orang menyatakan setuju atau 47.25% dalam pelaksanaannya, aparatur kecamatan ini masih memberikan kejelasan pada masyarakat yang bersangkutan. Sedangkan tanggapan responden dalam pelaksanaan pembuatan KK, aparatur kecamatan ini masih memberikan kejelasan pada masyarakat yang bersangkutan dari responden aparatur pemerintah sebanyak 31 orang, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 orang atau 29.03% dan setuju sebanyak 20 orang atau 64.52%. dan kurang setuju sebanyak 2 orang atau 6.45%. Dari jawaban tersebut dapat disimpulkan bahwa menurut masyarakat dalam pelaksanaannya, aparatur kecamatan ini masih belum memberikan kejelasan pada masyarakat yang bersangkutan, sedangkan aparatur pemerintah beranggapan bahwa dalam pelaksanaannya, aparatur kecamatan ini telah memberikan kejelasan pada masyarakat yang bersangkutan.

Selanjutnya jawaban responden tentang pelaksanaan pelayanan public dalam pembuatan KK, mengenai biaya dan waktu penyelesaiannya saya rasa bersifat terbuka dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 5.11 Tanggapan Responden dalam pelaksanaan pelayanan public pada pembuatan KK, mengenai biaya dan waktu penyelesaiannya saya rasa bersifat terbuka

No	Kriteria Responden	Tanggapan Responden					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Masyarakat	0	9	43	8	0	60
		0.00%	15.00%	71.67%	13.33%	0.00%	100.00%
2	Aparatur Pemerintah	7	22	2	0	0	31
		22.58%	70.97%	6.45%	0.00%	0.00%	100.00%
	Jumlah	7	31	45	8	0	91
	Persentase	7.69%	34.07%	49.45%	8.79%	0.00%	100.00%

Sumber : Data Olahan, 2013

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa dari masyarakat yang menyatakan setuju sebanyak 9 orang atau 15%, kemudian kurang setuju sebanyak 43 orang atau 71.67% dan tidak setuju sebanyak 8 orang atau 8.79%. Bila dilihat dari rata-rata persentase sebanyak 45 orang menyatakan setuju atau 49.45% dalam pelaksanaan pelayanan public pada pembuatan KK, mengenai biaya dan waktu penyelesaiannya saya rasa bersifat terbuka, sedangkan dari responden aparatur pemerintah sebanyak 31 orang, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 orang atau 22.58% dan setuju sebanyak 22 orang atau 70.97%, dan kurang setuju sebanyak 2 orang atau 6.45%. Dari jawaban tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat beranggapan dalam pelaksanaan pelayanan public pada pembuatan KK, mengenai biaya dan waktu penyelesaiannya masih belum bersifat tertutup,

sedangkan aparatur pemerintah beranggapan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik, mengenai biaya dan waktu penyelesaiannya masih belum bersifat terbuka.

Selanjutnya jawaban responden dalam pembuatan KK, pelaksanaan pelayanan publik, menurut saya dapat diakses oleh semua pihak dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 5.12 Tanggapan Responden dalam pembuatan KK, pelaksanaan pelayanan publik, menurut saya dapat diakses oleh semua pihak

No	Kriteria Responden	Tanggapan Responden					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Masyarakat	0	20	30	10	0	60
		0.00%	33.33%	50.00%	16.67%	0.00%	100.00%
2	Aparatur Pemerintah	13	12	6	0	0	31
		41.94%	38.71%	19.35%	0.00%	0.00%	100.00%
	Jumlah	13	32	36	10	0	91
	Persentase	14.29%	35.16%	39.56%	10.99%	0.00%	100.00%

Sumber : Data Olahan, 2013

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden dalam pembuatan KK, pelaksanaan pelayanan publik, yang dapat diakses oleh semua pihak dari masyarakat yang menyatakan setuju sebanyak 20 orang atau 33.33%, kemudian kurang setuju sebanyak 30 orang atau s/d 50% dan tidak setuju sebanyak 10 orang atau 16.67%. Bila dilihat dari rata-rata persentase sebanyak 36 orang menyatakan setuju atau 39.56%. sedangkan berdasarkan responden aparatur pemerintah sebanyak 31 orang, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 orang atau 41.94%, setuju sebanyak 12 orang atau 38.71%. dan kurang setuju sebanyak 6 orang atau 19.35%,. tentang pada pembuatan KK, pelaksanaan pelayanan publik, menurut saya dapat diakses oleh semua pihak. berdasarkan jawaban diatas, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat menyatakan bahwa Pada

pembuatan KK, pelaksanaan pelayanan publik, masih belum dapat diakses oleh semua pihak, sedangkan aparat pemerintah menyatakan pada pembuatan KK, pelaksanaan pelayanan publik, dapat diakses oleh semua pihak.

Rekapitulasi jawaban responden tentang pelayanan public yang terdiri dari kesederhanaan, akurasi dan transparansi dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 5.13 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Pelayanan Publik pada Pembuatan KK di Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak Sri Indra Pura.

No	Pelayanan Publik	Tanggapan Responden					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Kesederhanaan	10	29	40	12	0	91
		11.36%	32.23%	43.59%	12.82%	0.00%	100.00%
2	Akurasi	9	26	49	7	0	91
		9.89%	28.57%	53.85%	7.69%	0.00%	100.00%
3	Transparansi	10	29	41	11	0	91
		10.62%	32.23%	45.42%	11.72%	0.00%	100.00%
	Jumlah	29	84.66667	130	29.33333	0	273
	Rata-rata	10	28	43	10	0	91
	Persentase	10.62%	31.01%	47.62%	10.74%	0.00%	100.00%

Sumber : Data Olahan, 2013

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban responden tentang pelayanan publik pada pembuatan KK, di Kabupaten Siak Sri Indra Pura dengan tanggapan kurang setuju sebanyak 43 orang tau 47.62%. bila dilihat berdasarkan indicator kesederhanaan, rata-rata responden menyatakan kurang setuju sebanyak 40 orang atau 43.59%, kemudian akurasi rata-rata responden menyatakan kurang setuju sebanyak 49 orang atau 45.42% dan transparansi rata-rata responden menyatakan kurang setuju sebanyak 41 orang atau 45.42%. Ini menunjukkan bahwa masyarakat masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Jadi dapat disimpulkan bahwa indicator kesederhanaan masih belum diterapkan secara maksimal, karena pada kenyataannya pelayanan yang diberikan masih berbelit

atau bertele-tele, susah dipahami dan susah dilaksanakan. Kemudian indikator akurasi yang masih belum tepat sasaran, hal ini dapat dilihat bahwa masih banyak aturan yang salah, peraturan yang tidak tepat sasaran dan keabsahan yang belum sah. Dan indikator transparansi yang tidak adanya keterbukaan dalam berurusan, hal ini dapat dilihat bahwa banyak aturan yang kurang jelas, kurangnya keterbukaan dalam pengurusan dan tidak bisa diakses oleh semua pihak dalam pengurusan administrasi.

Berdasarkan kenyataan tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik pada pembuatan KK di Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak Sri Indrapura hanya 1 indikator yang mendapat respon dari masyarakat dengan jawaban setuju, sedangkan sisanya mendapat respon kurang setuju dari masyarakat, sehingga perlu diadakan suatu pembinaan terhadap aparatur pemerintah Kecamatan agar dalam melayani masyarakat lebih berkualitas dan ditingkatkan lagi, agar sesuai dengan harapan dan didambakan oleh masyarakat yang berada di wilayah kecamatan tersebut dalam melakukan pengurusan administrasi di Kantor Camat.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan di Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak, dapat disimpulkan bahwa masyarakat masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Jadi dapat disimpulkan bahwa indikator kesederhanaan masih belum diterapkan secara maksimal, karena pada kenyataannya pelayanan yang diberikan masih berbelit atau bertele-tele, susah dipahami dan susah dilaksanakan. Kemudian indikator akurasi yang masih belum tepat sasaran, hal ini dapat dilihat bahwa masih banyak aturan yang salah, peraturan yang tidak tepat sasaran dan keabsahan yang belum sah. Dan indikator transparansi yang tidak adanya keterbukaan dalam berurusan, hal ini dapat dilihat bahwa banyak aturan yang kurang jelas, kurangnya keterbukaan dalam pengurusan dan tidak bisa diakses oleh semua pihak dalam pengurusan administrasi.

B. Saran

Berdasarkan uraian pada kesimpulan diatas, maka dirumuskan beberapa saran pada penelitian ini, yaitu :

1. Untuk lebih meningkatkan kemampuan aparatur pemerintah di Kantor Camat Sungai Apit, diperlukan pemberian pendidikan dan pelatihan terhadap aparatur kecamatan.

2. Kepada pihak kecamatan hendaknya memberikan pembinaan perilaku aparat agar dalam melayani masyarakat bias menciptakan rasa nyaman.
3. Pihak kecamatan hendaknya memberikan Pembinaan sumberdaya aparatur sehingga mampu menciptakan pelayanan yang berkualitas.
4. Pihak kecamatan hendaknya memberikan pembinaan perilaku aparat agar terciptanya disiplin kerja dan melakukan pembinaan kemampuan teknis computer bagi aparat bagian pelayanan.

ANGKET PENELITIAN

1. Angket penelitian ini dimaksudkan semata-mata untuk penelitian skripsi yang ilmiah yang tidak merugikan siapa pun. Oleh karena itu, diharapkan kepada Bapak, Ibu dan Saudara agar dapat memberikan informasi yang jujur dan akurat serta apa adanya.
2. Identitas Bapak, Ibu dan Saudara sebagai responden terjamin kerahasiaannya.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis dan pihak terkait.
4. Atas kerja sama dan bantuan Bapak, Ibu dan Saudara diucapkan terima kasih.

I. IDENTITAS RESPONDEN

UMUR	:
JABATAN	:
PENDIDIKAN TERAKHIR	:
JENIS KELAMIN	:

II. DAFTAR PERTANYAAN

KESEDERHANAAN

B. 1. Dalam pembuatan KK, pelayanan yang diberikan pegawai (kecamatan) tidak berbelit-belit.

- | | | | |
|------------------------|-----------|------------------|-----------------|
| a. Sangat setuju | b. Setuju | c. Kurang setuju | d. Tidak Setuju |
| e. sangat tidak setuju | | | |

2. Tata cara dan prosedur pembuatan KK di kantor camat Sungai Apit tidak jelas dan saya merasakan dengan sulit memahaminya.

- | | | | |
|------------------------|-----------|------------------|-----------------|
| b. Sangat setuju | b. Setuju | c. Kurang setuju | d. Tidak Setuju |
| e. sangat tidak setuju | | | |

3. Pelayanan pembuatan KK di kantor camat Sungai Apit, saya rasa sangat sulit untuk dilaksanakan.

- | | | | |
|------------------------|-----------|------------------|-----------------|
| a. Sangat setuju | b. Setuju | c. Kurang setuju | d. Tidak Setuju |
| e. sangat tidak setuju | | | |

AKURASI

4. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, prosedur yang dibuat, saya rasakan tidak sesuai dengan aturan yang berlaku.
- a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak Setuju e. sangat tidak setuju
5. Dalam memberikan pelayanan publik, saya rasakan belum tepat sasaran.
- a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak Setuju e. sangat tidak setuju
6. Peraturan yang dibuat sebelumnya menurut saya belum disahkan oleh pemerintah setempat.
- a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak Setuju e. sangat tidak setuju

TRANSPARANSI

7. Dalam pelaksanaannya, aparaturnya ini masih belum memberikan kejelasan pada masyarakat yang bersangkutan.
- a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak Setuju e. sangat tidak setuju
8. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, mengenai biaya dan waktu penyelesaiannya saya rasa masih belum bersifat terbuka.
- a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak Setuju e. sangat tidak setuju
9. Pada pembuatan KK, pelaksanaan pelayanan publik, menurut saya masih belum dapat diakses oleh semua pihak.
- a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak Setuju e. sangat tidak setuju

ANGKET PENELITIAN

5. Angket penelitian ini dimaksudkan semata-mata untuk penelitian skripsi yang ilmiah yang tidak merugikan siapa pun. Oleh karena itu, diharapkan kepada Bapak, Ibu dan Saudara agar dapat memberikan informasi yang jujur dan akurat serta apa adanya.
6. Identitas Bapak, Ibu dan Saudara sebagai responden terjamin kerahasiaannya.
7. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis dan pihak terkait.
8. Atas kerja sama dan bantuan Bapak, Ibu dan Saudara diucapkan terima kasih.

III. IDENTITAS RESPONDEN

UMUR	:
JABATAN	:
PENDIDIKAN TERAKHIR	:
JENIS KELAMIN	:

IV. DAFTAR PERTANYAAN

KESEDERHANAAN

- A. 1. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, pada pembuatan KK peraturan yang dibuat dinilai jelas dan tidak bertele-tele dalam penyampaian.

a. Sangat setuju	b. Setuju	c. Kurang setuju	d. Tidak Setuju
e. sangat tidak setuju			
2. Tata cara dan prosedur pembuatan KK di kantor camat Sungai Apit sangat jelas dan saya merasakan dengan mudah memahaminya.

b. Sangat setuju	b. Setuju	c. Kurang setuju	d. Tidak Setuju
e. sangat tidak setuju			
3. Pelayanan pembuatan KK di kantor camat Sungai Apit, saya rasa sangat mudah untuk dilaksanakan.

b. Sangat setuju	b. Setuju	c. Kurang setuju	d. Tidak Setuju
e. sangat tidak setuj			

AKURASI

4. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, prosedur yang dibuat, saya rasakan sudah benar.

- b. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak Setuju e. sangat tidak setuju

5. Dalam memberikan pelayanan publik, saya rasakan sudah tepat sasaran.

- b. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak Setuju e. sangat tidak setuju

6. Peraturan yang dibuat sebelumnya menurut saya telah disahkan oleh pemerintah setempat.

- b. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak Setuju e. sangat tidak setuju

TRANSPARANSI

7. Dalam pelaksanaannya, aparat Kecamatan ini memberikan kejelasan pada masyarakat yang bersangkutan.

- b. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak Setuju e. sangat tidak setuju

8. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, mengenai biaya dan waktu penyelesaiannya saya rasa sudah bersifat terbuka.

- b. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak Setuju e. sangat tidak setuju

9. Pada pembuatan KK, pelaksanaan pelayanan publik, menurut saya dapat diakses oleh semua pihak.

- b. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak Setuju e. sangat tidak setuju

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, 2003, Administrasi dan Bisnis, dalam “dialog” Vol, 2003 jurnal administrasi publik dan bisnis, Pekanbaru.
- Boediono, Drs, 2004, Transpormasi dan Perbaikan Publik, Universitas terbuka, Bandung.
- Basuki, 2002, Prilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya, PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- Hadi, Sutrisno, 1987. Format-format Penelitian Sosial, Aneka Cipta, Jakarta.
- Moenir, H. A. S, 1999. Manajaemen pelayanan Umum Indoneisa, Bumi Aksara, Jakarta.
- Poerwadamita, W.J.S, 1996, Kamus Umum Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta.
- Rasyid Ryass, 1997, kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru, Yasrit Watampone, Jakarta.
- Sutopo, Drs, MPA dan Drs. Adi Suryanto, M.Si (2003) dalam LAN (Lembaga Administrasi Negara – Republik Indonesia) Jakarta.
- Soejadi F.X, 1996 Himpunan Peraturan tentang Pedoman Pelaksanaan Pemerintahan Desa, PT. Unuion Cipta Muda, Jakarta.
- Sianifar, J.R.G, 1999. Manajemen Pelayanan Masyarakat, LAN – Republik Indonesia, edisi ke-2, Jakarta.
- Sugiyono, Prof, DR, 2005. Metode Penelitian Administrasi, CV. Alfabeta, bandung
- Siagian, S.P,1990, Filsafat Administrasi, Gunung Agung, Jakarta
- Singarimbun, Masri, dan sofyan effendi (ED), 1989, Metode Penelitian Survei, LP3ES, Jakarta
- Wasistiono, Sadu, Prof. Dr. Ms, 2003. Manejmen pemerintah daerah, citra pindo, jatinangor (2003:43, rasyid ryass, 1997:97)
- Soenarto, Drs.M.Si, buletin pngawasan No. 30 dan 31 th. 2001

Adam, nanin hayani, Dra, M.Si, konsep pelayanan publik, sumber online:

<http://www.dispenda.jabarprov.go.id>

undang-undang No 25 th 2009 tentang pelayanan publik, sumber online:

http://id.wikipedia.org/wiki/undang-undang_pelayanan_publik